

## CONTEXTE

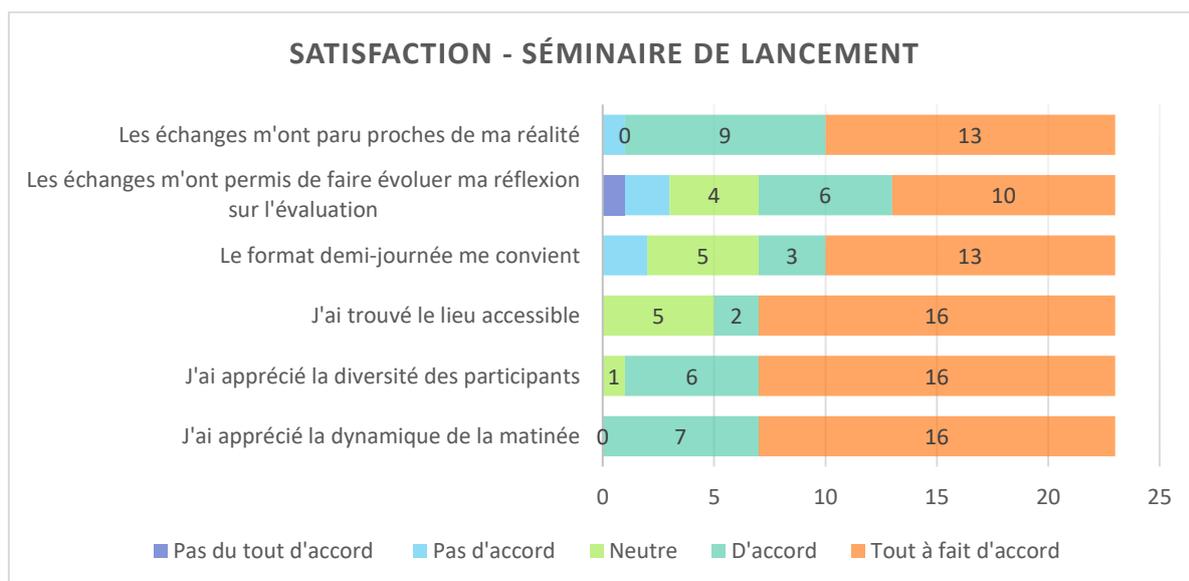
### QUESTIONNER L'ÉVALUATION ET ENRICHIR NOS PRATIQUES

L'évaluation des projets, de programmes ou encore de politiques est une préoccupation récurrente, que ce soit à la demande de commanditaires ou par volonté des acteurs d'améliorer leurs pratiques. Ce cycle de rencontres sur l'évaluation est ouvert à toute personne intervenant dans le domaine de la santé et de ses déterminants sociaux, que ce soit dans un milieu de vie particulier ou de manière plus transversale. Il s'agit à la fois d'échanger des questionnements, des expériences, de découvrir des repères de pratiques pour des évaluations réalistes et efficaces.

Un des objectifs poursuivis est de permettre aux participants de se positionner face à une évaluation et d'en appréhender les contours. Un autre objectif est de stimuler les pratiques d'évaluation participative et négociée (EPN) entre les différentes catégories et les différents niveaux d'acteurs.

### LES RENCONTRES EN 2019

Le 16 mai dernier, une première rencontre a réuni 25 participants issus de secteurs variés : administrations régionales ou provinciales, associations, actifs dans les secteurs de la promotion de la santé, de la santé communautaire, de la promotion de la santé à l'école, de la santé mentale, des sports, des soins, de la prostitution...A la satisfaction des participants, les échanges ont fait sens au sein de cette diversité et ont permis de dégager des préoccupations qui leur étaient communes. Des questionnements prioritaires ont émergé qui seront prises en compte lors de l'établissement du programme des rencontres suivantes qui débiteront à l'automne 2019.



## EMERGENCE DES REPRÉSENTATIONS ET QUESTIONNEMENTS SUR L'ÉVALUATION

### MODALITÉS DES ÉCHANGES

Deux temps ont été organisés pour faire émerger puis partager les représentations et les questionnements en lien avec l'évaluation. Le premier temps avait pour but d'identifier les grands chapitres à évoquer lors de la présentation d'une évaluation d'un projet, d'un programme ou d'une politique. Ont ainsi émergé une série de thèmes, autant de portes d'entrée dans le champ de l'évaluation. Six thèmes ont alors été sélectionnés et ont été travaillés par la suite lors d'un world café.

Il était demandé aux participants d'inscrire de commun accord trois questionnements en lien avec la thématique puis de changer de table et de répéter l'exercice. Le dernier tour était consacré à la synthèse des informations présentes sur chaque table.

Ci-dessous se trouve une synthèse exhaustive des questionnements émis par les participants en regard de chacun de ces thèmes. Ces informations tiennent compte des productions issues du world café enrichies des résultats des questionnaires de satisfaction complétés en fin de séance et de la prise de notes lors des échanges. Pour chaque chapitre, un paragraphe reprend les enjeux posés par les intervenants et la synthèse des questions formulées construites par chacune des tables.

### Choisir les objectifs de l'évaluation

Plusieurs éléments qui influencent la définition des objectifs ont été soulevés. Tout d'abord, selon la place que l'on occupe dans le projet (financeur, opérateur, public bénéficiaire...), le sens donné à l'évaluation est différent, de même que la formulation des objectifs. Ainsi, il importe de préciser quels sont les objectifs de l'équipe en regard de ceux des pouvoirs subsidiaires. Les objectifs fixés à l'évaluation dépendent de l'utilisation que les différentes parties prenantes envisagent de faire de celle-ci. Partager des objectifs, voire les négocier, demande de la concertation en amont de l'évaluation. Lors de cette étape, les objectifs de l'évaluation et les objectifs du projet doivent être bien distingués. D'autres variables ont été citées qui influencent les objectifs fixés à l'évaluation : le moment où on se trouve dans le projet, les incertitudes institutionnelles et politiques, les ressources et le temps disponibles.

- Comment prendre en compte les attentes des différentes parties prenantes sur l'évaluation ?
- Qui détermine les objectifs ? Qui les valide ? Qui en assure le suivi ?
- Comment concilier évaluation des processus et l'application de la méthode SMART pour la définition des objectifs ? (Spécifiques, Mesurables, Ambitieux et acceptable/orienté Action/Accessible, Réaliste et Délimité dans le temps)

### Trouver les indicateurs

Les indicateurs quantitatifs ne manquent pas et constituent les principales, si pas les uniques informations qu'il est demandé de collecter pour rendre compte des activités. Néanmoins, les participants sont unanimes, les informations qualitatives reflètent mieux leur pratique quotidienne. Ils regrettent les difficultés qu'ils rencontrent dans la valorisation du qualitatif. Le souhait d'évaluer les effets réels à long terme d'un programme ou d'un projet pour les bénéficiaires est commun aux participants.

- Comment objectiver des données qualitatives, en montrer la pertinence et la rigueur ?
- Qui définit les indicateurs ? Comment impliquer les bénéficiaires ?
- Quels indicateurs en lien avec les objectifs ? Processus, résultats, impacts ?
- Comment identifier les indicateurs pertinents et facilement accessibles pour évaluer l'impact des activités sur la santé à long terme ?
- Comment être lucide sur la signification des indicateurs récoltés ?

### Respecter l'éthique dans l'évaluation

La volonté des promoteurs d'une évaluation d'être au plus près de la réalité de leur public soulève la question de la confidentialité dans un processus d'évaluation et de diffusion des résultats. La tendance à déshumaniser les pratiques d'évaluation inquiète les participants. La réflexion sur le processus d'évaluation et la description de celui-ci sont essentiels pour établir un cadre éthique.

- Comment définir, dès le démarrage d'un projet d'évaluation, un cadre (« charte éthique », comité de pilotage, ...) garant d'un processus éthique ?
- Comment garantir l'anonymat et la confidentialité et cerner les nuances entre les deux ? Jusqu'où aller dans les questions pour éviter l'intrusion ?
- Quel est l'objet de l'évaluation ? A qui s'adresse-t-elle ? Qui évalue-t-on ?
- Qui évalue ? Personnes externes, auto-évaluation, administrations...et quelle est la relation de chacun de ces types d'évaluateurs avec le respect des principes d'équité, de liberté d'expression, de confidentialité, d'implication de tous les acteurs...

### Faire participer les parties prenantes

Différentes facettes de la participation questionnent les participants. Il y a d'une part la volonté de « faire participer » les publics concernés et d'autre part, le souhait de susciter l'intérêt des personnes membres d'un projet à prendre part au processus d'évaluation. Les questionnements autour de la participation des parties prenantes sont particulièrement liés à ceux qui concernent l'éthique et les objectifs de l'évaluation.

- Qui sont les parties prenantes dans l'évaluation : bénéficiaires, acteurs professionnels, pouvoirs publics...? Faut-il conserver une distance avec les bailleurs de fond ? Doit-on définir un cadre pour la participation de ceux-ci ?
- Comment rester au plus près des réalités des participants dans le partage autour de l'évaluation ?
- Comment susciter une dynamique autour de l'évaluation dans le chef de toutes les parties prenantes ? Comment convaincre, motiver, faire participer l'ensemble des acteurs concernés?
- Comment concilier participation des parties prenantes et évaluation ciblée ?
- Comment concilier participation des parties prenantes et légitimité de l'évaluation ? Une tierce personne est-elle absolument nécessaire ? Quels rôles doit-elle endosser ?

### Choisir les outils et méthodes d'une évaluation

Les participants ont témoigné d'un manque d'outils adaptés à leur pratique et à leur public. Ils sont à la recherche de pratiques d'évaluation, participative, négociée, humaine... Les outils et les méthodes qu'ils utilisent jusqu'à présent ne leur permettent pas toujours d'aller à l'essentiel, d'être dans le concret par rapport au contenu de leur travail. Ils souhaitent à l'avenir travailler avec des méthodes et des outils plus accessibles et applicables de manière systématique. Ils souhaitent également travailler avec des outils rigoureux et validés, tout en respectant leurs exigences éthiques.

- Quels sont les outils de base d'une évaluation ?
- Comment faire valider les outils : avoir un regard extérieur, faire participer le public et les parties prenantes à différents moments de l'élaboration des outils ?
- Comment concilier rigueur et respect de la confidentialité ?
- Peut-on créer un outil adapté à des réalités très différentes ? Comment choisir une méthode d'évaluation adaptée à notre méthode de travail ?
- Comment mettre en adéquation rigueur et adaptation à l'humain, au contexte, aux ressources disponibles... ?

### Exploiter les résultats d'une évaluation

L'enjeu identifié par les participants est de pouvoir pérenniser une culture de l'évaluation pour voir les possibilités d'ajustement d'un projet, d'une intervention, d'un programme... Leurs souhaits seraient de pouvoir évaluer l'efficacité d'un projet à long terme, l'impact sur le public, les changements de comportement, l'effet sur les inégalités sociales, les modifications des milieux de vie... On le voit, en toute logique, ce thème est fortement lié à celui du choix des objectifs de l'évaluation.

- Comment analyser et interpréter les résultats (quantitatifs, qualitatifs, ...) en prenant en compte leurs limites ?
- Comment utiliser les résultats (dans une démarche d'amélioration, de valorisation, de formation continue) ?
- Comment communiquer les résultats en fonction des destinataires et comment élargir ce public ? Que rendre compte aux parties prenantes et comment ?
- Comment potentialiser les résultats et tendances dégagées par le processus d'évaluation ?

### INTÉRÊT POUR LES SÉMINAIRES FUTURS

Les participants au séminaire de lancement ont fait part de leurs préférences pour la suite des rencontres, Ils préfèrent que les séminaires puissent être suivis indépendamment les uns des autres. Voici les formules envisagées, par ordre décroissant du nombre d'opinions « d'accord » et « tout à fait d'accord ».

1. Construire en commun des outils d'analyse ou des repères pratiques	20
2. Disposer de cadrages et de références théoriques.	19
3. Assister à une présentation de quelques cas en profondeur.	19
4. Découvrir un panel d'expériences abordées de manière plus brève.	16
5. Approfondir vos questionnements en les confrontant à des témoignages	15
6. Convenir d'un glossaire commun sur l'évaluation	14
7. Analyser vos propres expériences au départ de cadrages théoriques	11

Les participants ont également défini leur intérêt pour la présentation de certains cas d'évaluation réalisées par l'APES-ULiège, qui seront utilisés comme point de départ pour rencontrer les questionnements illustrés ci-dessous. Dans cette optique, le second séminaire est intitulé : « **Comment impliquer les parties prenantes dans l'évaluation ?** » et accueillera la Ligue des Usagers des Services de Santé (L.U.S.S. A.S.B.L.)<sup>i</sup> et le Centre de cure et de postcure Les Hautes Fagnes<sup>ii</sup>.

<sup>i</sup> Evaluation de l'impact des missions de la LUSS en matière de soutien, de concertation et d'information des associations de patients et de leurs proches

<sup>ii</sup> Accompagner l'évaluation participative dans un centre post cure